

보도	2026.6.30.(화) 조간	배포	2026.6.29.(월)		
담당부서	보험상품분쟁1국 생명보험상품팀	책임자	국 장	최성호	(02-3145-5210)
		담당자	팀 장	송상욱	(02-3145-5212)
			선 임	김종윤	(02-3145-5228)

【「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제】

보험상품 '대리청구인 지정 제도'를 개선하여 소비자의 보험금 청구권을 지켜드리겠습니다.

- **보장공백 해소**를 위한 **보험상품 대리청구인 지정제도 개선** -

- 주요 내용 -

◆ 개선방안

<ul style="list-style-type: none"> • '기명 대리청구인'만 운영* * 대리청구인 지정시 개인정보 동의 필요 	→	<ul style="list-style-type: none"> • '무기명 대리청구인' 추가* * 대리청구인 지정시 개인정보 동의 불필요
<ul style="list-style-type: none"> • '기명 대리청구인'에게 기본정보 (성명 등)와 보험내역 등 동의 요구 	→	<ul style="list-style-type: none"> • '기명 대리청구인'에게 기본정보 (성명 등)만 요구
<ul style="list-style-type: none"> • '치매보험'에만 적용 	→	<ul style="list-style-type: none"> • '치매보험' 외에 '암·뇌·심혈관 보험' 등으로 확대

◆ 소비자 유의사항

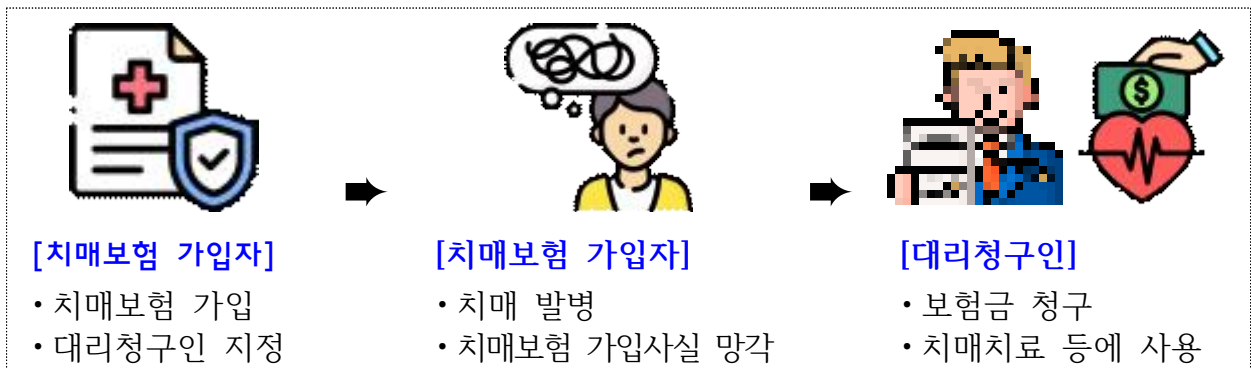
- ① 보험가입에 따른 보장을 받을 수 있도록, **치매보험 등에 가입하신 경우, 대리청구인(기명 또는 무기명)을 지정**하시기 바랍니다.
- ② 대리청구인(배우자, 자녀 등)이 보험금을 대신 청구할 수 있도록, **배우자 등(대리청구인)에게 대리청구인 지정 사실을 미리 알려** 주십시오.

I 배경

□ **(대리청구인 지정 제도)** 치매보험에 가입한 소비자에게 치매가 발병할 경우, 치매보험* 가입사실을 망각하여 보험금을 청구하지 못할 수 있어

* 치매 진단 또는 치료 시 보험금을 지급하는 등의 보험 상품

○ 보험회사는 치매보험 가입자를 대신하여 보험금을 청구할 수 있는 '치매보험 대리청구인 지정 제도'를 운영 중

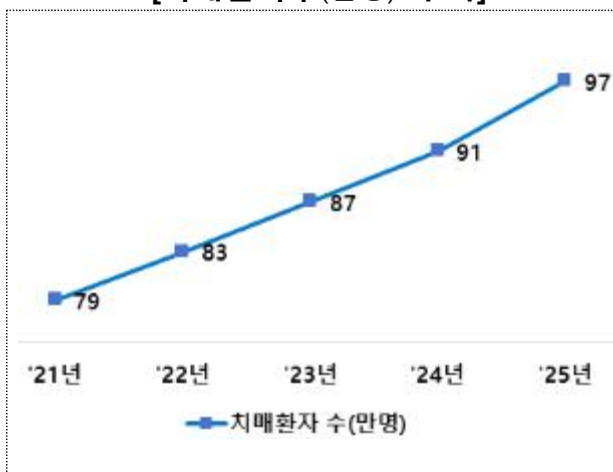


□ **(문제점)** 치매보험 대리청구인 제도 운영을 위해서는, '대리청구인 지정', '대리청구인의 개인정보 동의*' 등의 절차가 필요하나

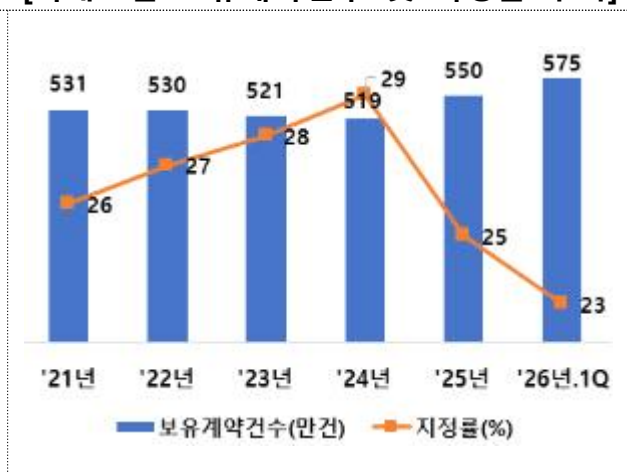
* 보험회사가 대리청구인 성명, 연락처 등을 보관하기 위해서는 대리청구인의 정보동의 필요

○ 이러한 절차상 번거로움으로 인해 대리청구인 지정률이 하락 (26.0%^{'21년} → 23.1%^{'26.상})하고 있으며, 이에 따라 치매가 발병하더라도 보험금 청구가 어려운 소비자가 늘어날 우려

[치매환자수(만명) 추이]



[치매보험 보유계약건수 및 지정률 추이]



II 개선방안

1 '무기명 대리청구인' 추가

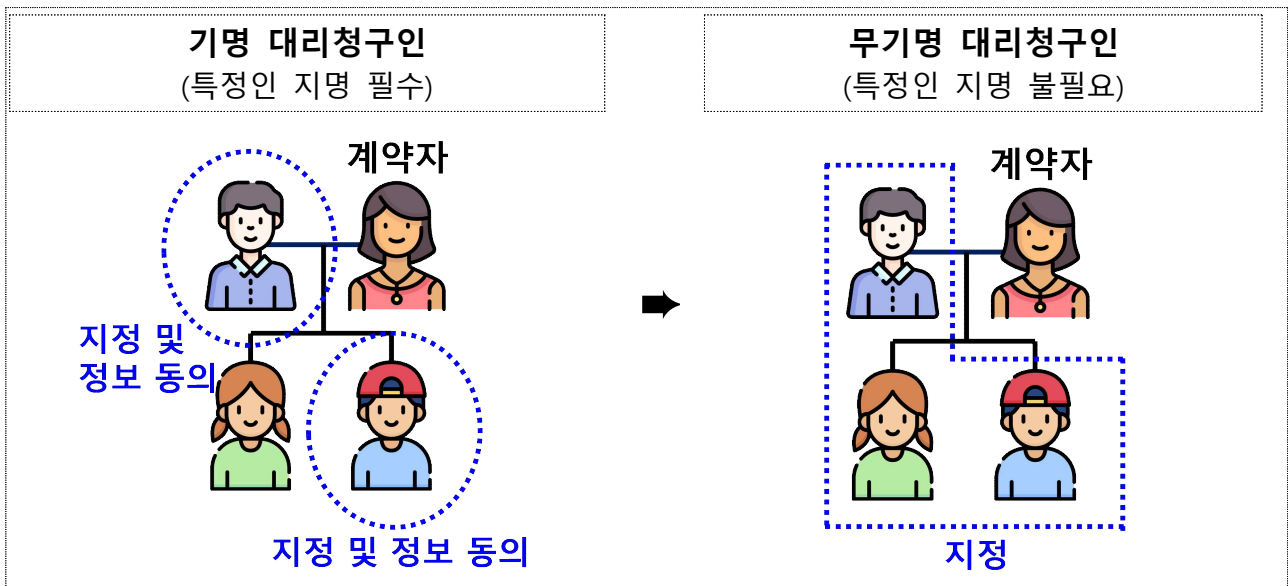
- **(현행)** 특정인을 치매보험 대리청구인으로 지정(기명 대리청구인)하려면, 대리청구인 개인정보 동의 등 절차상 번거로움 존재
 - **(개선)** 대리청구인의 개인정보 동의 없이도 대리청구인 지정이 가능하도록 '무기명 대리청구인' 제도를 추가*
- * 치매보험 가입자는 '기명' 또는 '무기명'으로 대리청구인 지정 가능
- '무기명 대리청구인' 제도의 경우 특정인을 정한 것이 아니므로 개인정보 동의가 불필요하여, 소비자는 대리청구인을 편리하게 지정 가능
 - 한편, 금융사고 예방을 위해 '무기명 대리청구인'은 '배우자 또는 직계존비속'으로 한정*하고, 보험금은 수익자(= 계약자) 계좌**로 입금***

* [기명 대리청구인] '배우자 또는 3촌이내 친족' 중에서 특정인을 지정

** [기명 대리청구인] 대리청구인 계좌로 입금

*** '거동불가 예금주 제도'(붙임2 참조)를 활용하여, 계약자 계좌에서 병원으로 이체 가능

[기명 대리청구인' vs '무기명 대리청구인'(예시)]



2 '기명 대리청구인' 필요서류 간소화

□ **(현행)** 보험계약자가 대리청구인을 지정할 경우, 일부 보험회사는 '신청서' 및 '신분증', '가족관계서류'(가족관계증명서 등) 외에

- '기명 대리청구인'에게 개인정보(성명, 연락처 등) 수집, 보험가입내역 조회 등 다소 많은 정보에 대한 동의를 요구

□ **(개선)** 보험회사가 기본 신청서류(신청서 등) 외에 간소화된 최소한의 정보*를 요구하도록 '개인정보 동의서'를 통일

* 이름, 연락처, 식별번호(주민등록번호 등), 계약자와의 관계

- 이에 따라 치매보험 가입자가 '기명 대리청구인'을 선택하더라도, 기존보다 간편하게 대리청구인 지정이 가능

[개인정보 동의서류 간소화 예시]

기존	개선
<p>[필수] 계약체결이행을 위한 상세 동의서, 입안자가 생략</p> <p>제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>1 수급인명 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>2 계약자 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>3 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>4 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>5 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>6 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>7 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>8 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>9 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>10 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p>	<p>[필수] 고객정보 관리 및 가입설계를 위한 상세 동의서</p> <p>제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>1 수급인명 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>2 계약자 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>3 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>4 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>5 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>6 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>7 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>8 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>9 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p> <p>10 조계제 관련 사항 제출하는 개인정보 항목에 동의하는 개인정보 항목에 동의하지 않는 개인정보 항목에 동의하지 않음</p>

3 적용대상 보험상품 확대

- **(현행)** 치매보험에 한해 대리청구인 지정 제도를 운영하고 있으나,
 - 치매 이외의 **중증 질병**(뇌졸중 등) 발병 시, 대리청구인이 지정되지 않았을 경우 보험금 청구가 어려운 상황 발생 가능
- **(개선)** '26년 하반기 중 대표적 중증 질병인 암·뇌·심혈관 관련 보험상품에 대해서도 대리청구인 지정 제도를 운영*하고,
 - * 보험회사별로 일정 상이(붙임3 참조)
 - 추후 운영 경과 등에 따라 대리청구인 지정 확대를 검토할 예정

III 향후 계획 및 소비자 유의사항

1 향후 계획

- **신규 계약** 보험회사는 대리청구인 지정 제도 개선 사항을 '26.7.1.부터 시행할 예정이며,(☞ 회사별 일정 : 붙임3 참조)
 - **기존 계약** 기존 치매보험 등의 가입자도 개선된 대리청구인 지정제도 ('무기명 대리청구인' 등)에 가입할 수 있도록 보험회사가 알림톡 등을 통해 안내할 예정
- 금융감독원은 대리청구인 지정 제도 운영 현황 등을 지속 모니터링 하여 금융소비자의 보험금 청구권이 보장되도록 노력을 지속할 예정

2 소비자 유의사항

- 보험은 소비자가 '장래'에 발생할 수도 있는 '만약의 상황(사고)'에 대비하기 위해서 가입하는 것입니다.
 - 보험에 가입했음에도, 치매 등이 발병한 후에 보험가입 사실 자체를 잊어버릴 경우, 치료 등을 위한 보험금을 청구할 수 없습니다.
- ① 따라서, 보험가입에 따른 보장을 받을 수 있도록, 치매보험 등에 가입하신 경우, 대리청구인(기명 또는 무기명)을 지정*하시기를 바랍니다.
 - * 대리청구인 지정은 '보험가입할 때' 또는 '보험가입 이후' 모두 가능
- ② 아울러, '만약의 상황'이 발생할 경우 대리청구인(배우자, 자녀 등)이 자신을 대신하여 보험금을 청구할 수 있도록, 배우자 등(대리청구인)에게 대리청구인 지정사실을 미리 알려 주십시오.



☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

붙임1

대리청구인 관련 예시(AI로 생성한 이미지)

□ 대리청구인을 지정하지 않을 경우



□ 대리청구인을 지정할 경우



- 치료비 목적 예금 인출시 불편이 예상되는 예금주 상황을 4가지로 구분하여, 각 상황별 은행권 공통의 업무처리 방안을 마련
 - 예금주의 가족이 존재할 경우(CASE 1, 2, 4), 지급 절차를 간소화 (위임장, 인감증명서 미징구)하고,
 - 예금인출이 가능한 치료비 범위(긴급한 수술비 → 수술비, 입원비, 검사비 등 치료목적 비용, 장례비)와 지급대상 의료기관(병원 → 병원, 요양병원, 요양원, 장례식장)도 확대
- ※ 가족이 없는 경우(CASE 3)에는 대리인을 통한 부정인출 가능성 등으로 일부 은행은 제한적인 경우에 한해 은행 직원 병원 직접방문 등을 통한 예금 지급 근거 마련

예금주 상황별 치료비 목적 예금인출 절차

예금주 상황			신청	지급 대상	지급 방식	필요서류
의식 있음	거동 불가	의식불명 (CASE 1)	가족	수술비, 입원비, 검사비 등 치료목적 비용 (병원, 요양병원, 요양원)	병원 계좌 등 직접 입금	의사 소견서 병원비 청구서 가족관계 확인서류 등
		가족 존재 (CASE 2)				위임장, 예금주 인감증명서, 대리인 실명확인증표 등
		가족 부재 (CASE 3)	임의 대리인			
사 망 (CASE 4)			가족	장례비, 치료목적 비용 (병원, 요양병원, 요양원, 장례식장)	장례식장, 병원계좌 등 직접 입금	사망진단서 가족관계 확인서류 병원비·장례비 영수증 등

※ 자세한 내용은 ‘거동 불가 예금주의 치료비 목적 예금 인출 절차 개선’(보도자료, '23.4.19.)을 참고하시기 바랍니다.

붙임3

보험회사별 도입 일정

구분	회사명	치매 보험	암·뇌·심혈관 보험
생보사	한화	2026-07-01	2027-01-01
	삼성	2026-07-01	2026-09-30
	흥국	2026-08-01	2026-08-01
	교보	2026-07-01	2026-12-01
	신한라이프	2026-07-01	2026-07-01
	iM라이프	2026-07-01	2026-12-31
	KDB	2026-08-01	2027-01-01
	미래에셋	2027-04-01	2027-04-01
	KB	2026-07-01	2026-07-01
	DB	2026-08-01	2027-01-01
	하나	2026-07-01	~2026-12-31
	NH농협	2026-07-01	2027-01-01
	교보라이프플래닛	해당없음	2026-12-31
	ABL	2026-08-01	2026-12-31
	동양	2026-07-01	~2026-12-31
	메트	2026-10-31	2026-12-31
	처브	해당없음	2026-12-01
	라이나	2026-07-01	2027-01-01
	BNP파리바카디프	해당없음	2026-12-31
	AIA	2026-07-01	~2026-12-31
푸본현대	2026-07-01	2027-01-01	
손보사	메리츠	2026-07-01	2026-07-01
	한화	2026-07-01	2026-07-01
	롯데	2026-07-01	2026-07-01
	예별	2026-08-01	2026-08-01
	흥국	2026-07-01	2026-07-01
	삼성	2026-07-01	2026-07-01
	현대해상	2026-07-01	2026-07-01
	KB	2026-07-01	2026-07-01
	DB	2026-07-01	2026-07-01
	농협	2026-07-01	2026-07-01
	하나	2026-07-01	2026-07-01
	AIG	2026-07-01	2026-07-01
	AXA	2026-07-01	2026-07-01
	라이나	2026-07-01	2026-12-31
	신한EZ	2026-09-01	2026-09-01
	카카오페이	해당없음	2026-09-01